

**“PENGARUH LOKASI DAN LAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK JASA PERBANKAN
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA”
(Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tambun)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
Nama : Dhanu Laksono Wirawan
NIM : 43113310069
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhanu Laksono Wirawan

Nim : 43113310069

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2017



Dhanu Laksono Wirawan

NIM : 43113310069

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dhanu Laksono Wirawan
NIM : 43113310069
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi dan Layanan Prima Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Jasa Perbankan
Nasabah Bank Rakyat Indonesia
Tanggal Pengesahan : 07 September 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM
Tanggal : 23 September 2017.


Agus Arijanto, S.E, MM
Tanggal : 16-9-2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A
Tanggal : 25-09-2017


Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 25/9-2017

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian, layanan terhadap keputusan pembelian serta pengaruh lokasi dan layanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif Kausal dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tambun dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Cabang Tambun. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, analisis regresi linier berganda, uji signifikansi (uji t) dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap keputusan pembelian. Serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan terhadap keputusan pembelian. Perusahaan diharapkan tetap menjalankan penetapan lokasi yang sesuai dengan manfaat dan daya beli masyarakat serta meningkatkan konsistensi pada segi layanan untuk meningkatkan minat konsumen.

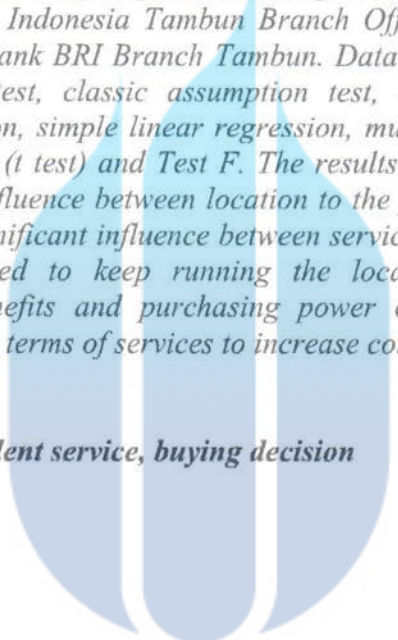
Kata kunci: lokasi, layanan, keputusan pembelian

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of location to purchasing decision, service to purchasing decision and influence of location and service together to decision of purchasing banking service product. The research method used in this research is Causal Associative with quantitative approach, that is by describing the condition of the respondent and the description of research variables in the frequency table and the percentage of the questionnaire distributed by means of data analysis procedure. Population in this research is all customer of Bank Rakyat Indonesia Tambun Branch Office and sample in this research is customer of Bank BRI Branch Tambun. Data analysis technique use validity test, reliability test, classic assumption test, correlation coefficient, coefficient of determination, simple linear regression, multiple linear regression analysis, significance test (t test) and Test F. The results showed that there is a positive and significant influence between location to the purchase decision. And there is a positive and significant influence between service to purchase decision. The Company is expected to keep running the location determination in accordance with the benefits and purchasing power of the community and improve the consistency in terms of services to increase consumer interest.

Keywords: *location, excellent service, buying decision*



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Layanan Prima Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Perbankan Nasabah Bank Rakyat Indonesia”** secara tepat waktu. Skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak, khususnya Ibu Nur Aisyah F. Pulungan, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang bermanfaat kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan syukur dan puji Tuhan atas kekuatan dan berkat anugerah-Nya yang telah dilimpahkan, dan penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhamad SE., MM., selaku Sekretaris Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D Bekasi.

5. Seluruh dosen, seluruh staf, dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuannya dan bantuan.
6. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, Bapak Slamet Rahadi dan Ibu Dwini Zawads Astuti, serta kedua kakak saya, Rizky Siswardani Rahadian dan Dhini Wirasanti Rahadian yang telah senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material kepada penulis.
7. Teman-teman satu bimbingan tugas akhir, seluruh lawan main PES 2017 dan juga rekan-rekan FEB angkatan 2013 yang telah menjadi pemberi semangat, tempat bertukar pikiran dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini serta membantu selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini bukanlah tanpa kelemahan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk membantu penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca, serta dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua pihak.

Jakarta, 18 Juli 2017

Dhanu Laksono Wirawan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Lokasi	10

a. Pengertian Lokasi	10
b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Lokasi	12
2. Layanan Prima	13
a. Pengertian Pelayanan Prima	14
b. Konsep Dasar Layanan Prima	18
3. Keputusan Pembelian Konsumen	20
a. Pengertian Keputusan pembelian Konsumen	21
b. Proses Keputusan Pembelian	23
c. Tahap - tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian	24
4. Penelitian Terdahulu	26
B. Rerangka Konseptual	28
C. Pengembangan Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
D. Subyek Penelitian (Populasi, Sampel dan <i>Sampling</i>)	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
3. <i>Sampling</i>	42

E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Metode Analisis	44
1. Analisis Deskriptif	45
2. Uji Kualitas Data	46
a. Uji Validitas Data	46
b. Uji Reliabilitas Data	48
c. Uji Asumsi Klasik	50
d. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	51
e. Uji Hipotesis	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
1. Sejarah Singkat Perusahaan	55
2. Visi dan Misi Perusahaan	56
a. Visi Bank BRI Kantor Cabang Tambun	56
b. Misi Bank BRI Kantor Cabang Tambun	56
c. Struktur Organisasi	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58

C. Hasil Uji Kualitas Data	59
1. Hasil Uji Validitas	62
a. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	62
b. Hasil Uji Validitas Variabel Layanan	63
c. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	64
2. Hasil Uji Reliabilitas	65
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
1. Hasil Uji Normalitas	66
2. Hasil Uji Multikolinieritas	67
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	67
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	68
5. Analisis Regresi Linear Berganda	70
E. Hasil Uji Hipotesis	71
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	73
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	74
F. Pembahasan Hasil Penelitian	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Data Alamat Unit Kerja Supervisi Bank BRI Kantor Cabang Tambun	5
1.2	Tabel Data Peringkat Layanan Prima Bank BRI Kantor Cabang Tambun..	7
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4.4	Uji Statistik Deskriptif Lokasi	59
4.5	Uji Statistik Deskriptif Layanan	60
4.6	Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	61
4.7	Uji Validitas Variabel Lokasi	63
4.8	Uji Validitas Variabel Layanan	64
4.9	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	65
4.10	Uji Reliabilitas	65
4.11	Kolmorov-Smirnov Test	66
4.12	Uji Multikolinieritas	67
4.13	Uji Heteroskedastisitas	67
4.14	Uji Regresi Variabel Lokasi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	68
4.15	Uji Regresi Variabel Layanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) ..	69

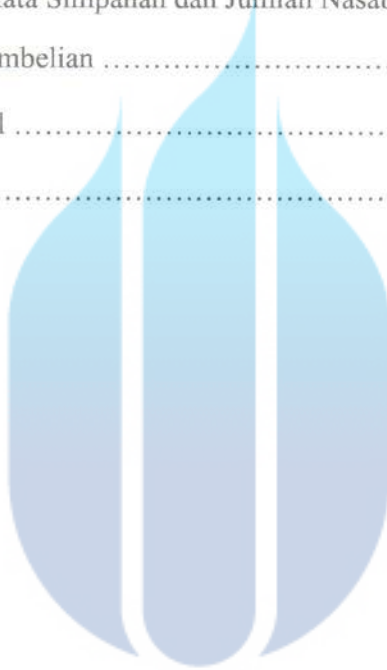
4.16	Uji Regresi Berganda Variabel Lokasi (X1) dan Layanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	70
4.17	Uji Determinasi Lokasi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	71
4.18	Uji Determinasi Layanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	72
4.19	Uji Determinasi Lokasi (X1) dan Layanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	72
4.20	Uji T Lokasi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	73
4.21	Uji T Layanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	73
4.22	Uji F Variabel X1, X2 Terhadap Y	78



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Perbandingan Jumlah Unit Kerja 3 Bank BUMN Se-Kabupaten Bekasi	4
1.2	Perbandingan Rata-Rata Simpanan dan Jumlah Nasabah	6
2.1	Proses Keputusan Pembelian	24
2.2	Kerangka Konseptual	29
4.1	Scatterplot	68



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA